

Indice

Prefazione, di <i>Ruggero Lensi</i>	1
Invito alla lettura	3
Ringraziamenti	6
1 Vivere la qualità	9
1.1 Il vertice	10
1.2 La persona	11
1.3 I gruppi di processo	14
1.4 Il cliente	15
2 I nuovi indirizzi della ISO 9001:2015	17
2.1 La normazione e l'ISO – International Organization for Standardization	18
2.2 Le norme per la qualità	20
2.3 L'edizione UNI EN ISO 9000:2015	23
2.4 L'edizione UNI EN ISO 9001:2015	26
2.5 Gli indirizzi della prossima revisione della UNI EN ISO 9001	31
3 L'ottica di sistema	43
3.1 Il sistema	43
3.2 La gestione	48
3.3 La qualità	49
3.4 Il Sistema Gestione Qualità	50
4 Lavorare per processi	55
4.1 La definizione	55
4.2 Gli aspetti chiave	59

4.3	La visione all'interno del gruppo	63
4.4	Il servizio: il gruppo allargato	65
4.5	Il Process Owner	68
4.6	Il PDCA: governare il processo	69
5	Il metodo PDCA	79
5.1	Gli aspetti base	80
5.2	Il PDCA nell'organizzazione	81
5.3	Il PDCA per la persona	95
6	L'impegno a misurare	103
6.1	L'avvio	104
6.2	L'impostazione	105
6.3	Gli indicatori dell'azienda	106
6.4	Gli indicatori del processo	109
6.5	Il tempo	117
6.6	Le misure nei servizi	119
7	Comunicare nelle relazioni	135
7.1	Il potere della comunicazione	135
7.2	Informare e comunicare	137
7.3	Il «cosa» e il «come»	139
7.4	Le emozioni e la relazione	141
7.5	Gli aspetti chiave	144
8	Scrivere per comunicare	147
8.1	Le basi della comunicazione scritta	148
8.2	L'impostazione di un testo	150
8.3	Scrivere le procedure	162
8.4	Valorizzare le email	180
8.5	Comunicare con le immagini	186
	Conclusioni	193
	Lecture consigliate	195
	Parole chiave	197